

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I  
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ  
DE LA SALUT**

**ATENCIÓ PRIMÀRIA: MEDICINA I INFERMERIA  
FAMILIAR I COMUNITÀRIA**

**2023**

**RESULTATS PER ABS**

**Palamós - ABS 173**

**Unitat d'avaluació i experiència de pacient  
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**

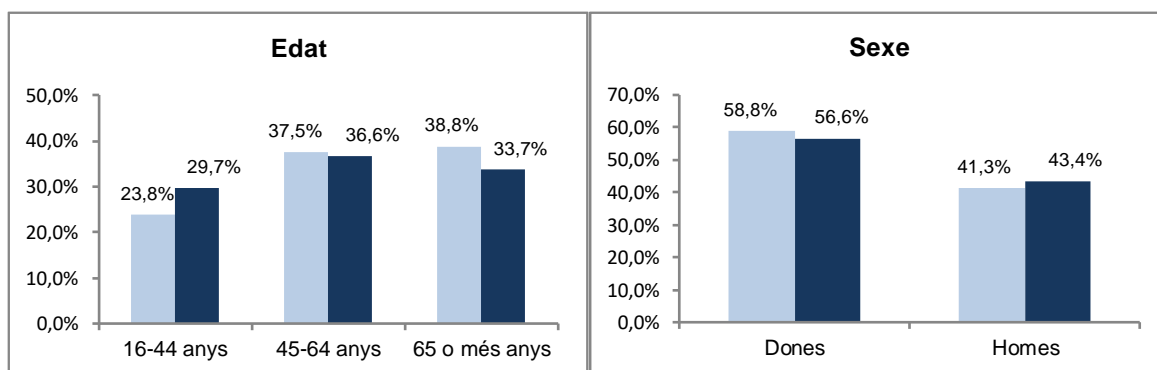
**A. Anàlisi per ABS**

**A.1. Descripció de la població enquestada**

	Nombre d'enquestes
Palamós	80
CATALUNYA 2023	29760

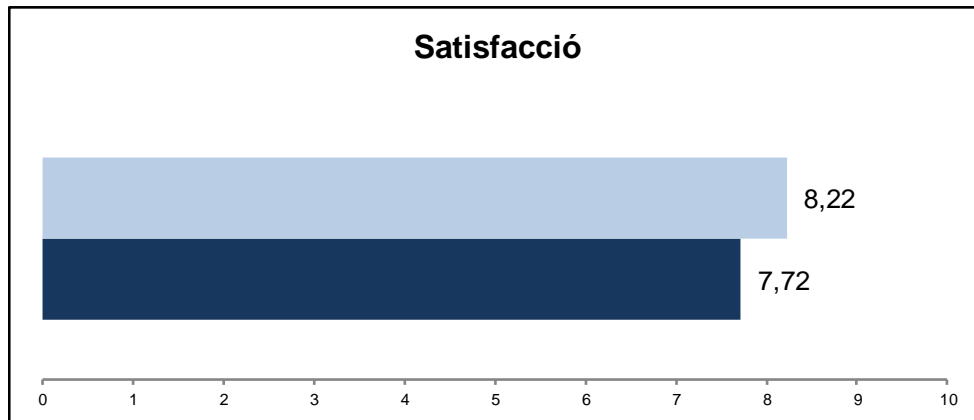
**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

ABS 2023
CATALUNYA 2023

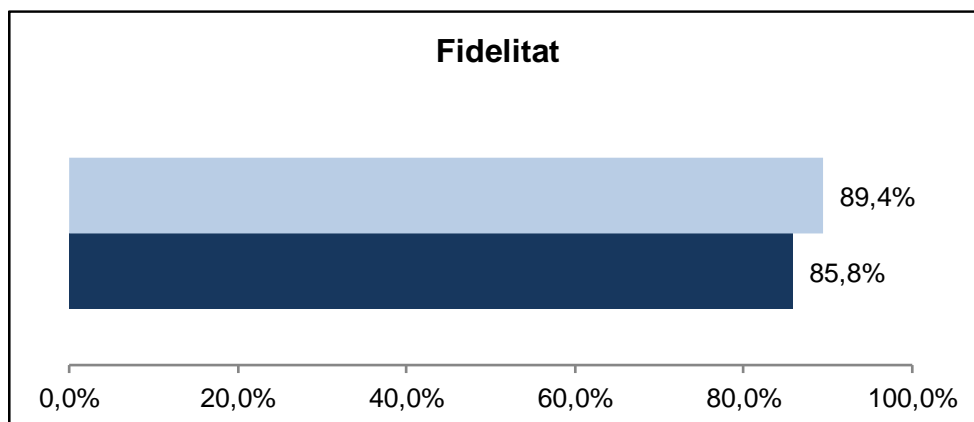


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP**



**P102 Si pogués triar, continuaria venint en aquest CAP?**  
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



**B. Resultats per àmbit: accessibilitat**

Enunciat	Categories	ABS 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P1. Què opineu dels diversos canals que es posen a la vostra disposició per rebre atenció del CAP/centre d'atenció primària?  N 80 NS/NC 0	Perfecte	27,1%	19,6%	ABS 2023 
	Molt bé	33,7%	34,1%	
	Bé	26,6%	27,6%	CAT 2023 
	Regular	7,6%	12,2%	
	Malament	5,0%	6,5%	
	Indicador Positiu		87,4%	81,3%
P2. Què opineu de la facilitat perquè us donin visita per al dia que us va bé?  N 80 NS/NC 0	Perfecta	21,6%	15,5%	ABS 2023 
	Molt bé	21,0%	20,7%	
	Bé	28,7%	27,0%	CAT 2023 
	Regular	16,4%	21,7%	
	Malament	12,2%	15,2%	
	Indicador Positiu		71,3%	63,2%
P3. Tenint en compte l'hora de visita que us han donat, què us sembla la puntualitat perquè us atenguin?  N 80 NS/NC 0	Perfecta	15,5%	13,2%	ABS 2023 
	Molt bé	22,1%	19,0%	
	Bé	40,8%	34,7%	CAT 2023 
	Regular	19,3%	23,0%	
	Malament	2,3%	10,2%	
	Indicador Positiu		78,4%	66,9%
P18. Com valoreu l'atenció que rebeu del vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual?  N 69 NS/NC 3 No ha anat per un problema urgent 8	Perfecta	20,4%	19,1%	ABS 2023 
	Molt bé	30,4%	25,9%	
	Bé	30,5%	30,9%	CAT 2023 
	Regular	17,6%	15,2%	
	Malament	1,1%	8,9%	
	Indicador Positiu		81,3%	75,9%

**B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació**

Enunciat	Categories	ABS 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P9. El metge o metgessa us dona la informació que necessiteu sobre la vostra malaltia, el tractament que feu, etc.?  N 80 NS/NC 0	Sempre	56,5%	58,5%	ABS 2023
	Gairebé sempre	21,7%	18,9%	
	Sovint	13,6%	13,6%	CAT 2023
	Poques vegades	6,9%	6,6%	
	Mai/gairebé mai	1,4%	2,3%	
	Indicador Positiu	91,7%	91,1%	
P10. El metge o metgessa us dona la informació de manera que pugueu entendre-la?  N 80 NS/NC 0	Sempre	67,7%	64,8%	ABS 2023
	Gairebé sempre	14,3%	18,8%	
	Sovint	12,9%	10,5%	CAT 2023
	Poques vegades	3,7%	4,5%	
	Mai/gairebé mai	1,4%	1,4%	
	Indicador Positiu	95,0%	94,1%	
P16. La informació que us donen els diferents professionals (de medicina i/o d'infermeria) sobre el vostre problema de salut és coherent, és a dir, és coincident entre ella?  N 80 NS/NC 0	Sempre	42,8%	43,1%	ABS 2023
	Gairebé sempre	32,4%	32,6%	
	Sovint	20,7%	17,6%	CAT 2023
	Poques vegades	1,8%	5,1%	
	Mai/gairebé mai	2,3%	1,6%	
	Indicador Positiu	95,9%	93,3%	

**B. Resultats per àmbit: tracte i professionals**

Enunciat	Categories	ABS 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P6. Què opineu del temps que us dedica el metge o metgessa quan us atén?  N 80 NS/NC 0	Perfecte	24,2%	29,9%	
	Molt bé	38,8%	30,7%	
	Bé	23,8%	26,9%	
	Regular	9,1%	8,6%	
	Malament	4,1%	3,9%	
	Indicador Positiu	86,8%	87,5%	
P7. Quina disposició té el metge o metgessa per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut?  N 80 NS/NC 0	Perfecta	34,2%	32,5%	
	Molt bé	25,8%	29,9%	
	Bé	27,6%	24,7%	
	Regular	9,0%	8,7%	
	Malament	3,4%	4,1%	
	Indicador Positiu	87,6%	87,2%	
P8. Què us sembla la predisposició del metge o metgessa perquè pugueu donar la vostra opinió?  N 79 NS/NC 1	Perfecta	30,9%	29,0%	
	Molt bé	28,7%	29,2%	
	Bé	30,3%	29,9%	
	Regular	6,6%	8,5%	
	Malament	3,4%	3,4%	
	Indicador Positiu	90,0%	88,1%	
P11. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?  N 80 NS/NC 0	Sempre	57,6%	52,3%	
	Gairebé sempre	17,0%	24,4%	
	Sovint	19,2%	13,5%	
	Poques vegades	3,8%	7,0%	
	Mai/gairebé mai	2,3%	2,8%	
	Indicador Positiu	93,9%	90,2%	
P12. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa?  N 80 NS/NC 0	Perfecte	44,3%	49,1%	
	Molt bé	35,3%	27,9%	
	Bé	13,4%	16,1%	
	Regular	4,7%	4,7%	
	Malament	2,3%	2,2%	
	Indicador Positiu	93,0%	93,1%	
P13. Quina disposició té l'infermer o infermera per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa de la vostra salut?  N 73 NS/NC 2 No m'he visitat amb la infermera 5	Perfecta	34,8%	33,7%	
	Molt bé	29,6%	32,9%	
	Bé	27,9%	25,1%	
	Regular	6,5%	6,1%	
	Malament	1,2%	2,1%	
	Indicador Positiu	92,3%	91,8%	
P14. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té l'infermer o infermera?  N 73 NS/NC 2	Perfecte	38,9%	39,6%	
	Molt bé	34,7%	34,7%	
	Bé	23,3%	20,4%	
	Regular	1,9%	4,1%	
	Malament	1,2%	1,2%	
	Indicador Positiu	96,9%	94,8%	
P15. Vau tenir la sensació d'estar en bones mans?  N 74 NS/NC 1	Perfecte	41,0%	41,0%	
	Molt bé	28,4%	29,0%	
	Bé	24,0%	22,1%	
	Regular	4,1%	6,0%	
	Malament	2,5%	1,9%	
	Indicador Positiu	93,4%	92,1%	
P19. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el personal administratiu?  N 80 NS/NC 0 No he anat al taulell 0	Perfecte	27,3%	20,5%	
	Molt bé	30,9%	29,4%	
	Bé	28,3%	31,4%	
	Regular	10,7%	13,0%	
	Malament	2,7%	5,6%	
	Indicador Positiu	86,6%	81,4%	

**B. Resultats per àmbit: confort i espais**

Enunciat	Categories	ABS 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P4. Valoreu el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.  N 78 NS/NC 0 No he anat al CAP 2	Gens	22,7%	16,7%	
	Poc	32,5%	34,1%	
	Normal	33,6%	38,7%	
	Força	6,4%	6,6%	
	Molt	4,7%	3,9%	
	Indicador Positiu	88,8%	89,5%	
P5. Quina impressió teniu de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?  N 80 NS/NC 0 No he anat al CAP 0	Perfecta	26,8%	21,5%	
	Molt bé	43,3%	35,4%	
	Bé	26,3%	38,5%	
	Regular	3,7%	3,9%	
	Malament	0,0%	0,8%	
	Indicador Positiu	96,3%	95,4%	

**B. Resultats per àmbit: coordinació**

Enunciat	Categories	ABS 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P17. Quan heu estat atès per l'especialista o a l'hospital, els vostres professionals del CAP/ centre d'Atenció Primària tenen informació del que us han fet?	Sempre	45,0%	42,2%	<b>ABS 2023</b>
	Gairebé sempre	26,4%	29,8%	
	Sovint	16,8%	16,2%	<b>CAT 2023</b>
	Poques vegades	10,4%	8,6%	
	Mai/gairebé mai	1,4%	3,2%	
	Indicador Positiu	88,2%	88,2%	
N 79 NS/NC 1 No ha anat a altres metges 0				



**B. Resultats per àmbit: altres**

Enunciat	Categories	ABS 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P20. L'atenció que heu rebut al vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària, us ha permès mantenir i/o controlar el vostre estat de salut?	Perfectament	29,3%	26,4%	
	Molt bé	38,2%	29,2%	
	Bé	27,2%	28,5%	
	Regular	2,9%	10,9%	
	Malament	2,4%	5,0%	
<p>N 78 NS/NC 0</p> <p>No han tingut cap repercussió 2</p>	Indicador Positiu	94,7%	84,1%	

**B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema**

Enunciat	Categories	ABS 2023	Catalunya 2023	Distribució de respostes
P101. I ara per acabar, valoreu de 0 a 10 el vostre grau de satisfacció global amb el vostre CAP/ Centre d'Atenció Primària.  N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,22	7,72	ABS 2023 
				CAT 2023 
P102. Si poguéssiu triar, tornariéu a venir a aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?  N 80 NS/NC 0	Sí	89,4%	85,8%	ABS 2023 
	No n'estic segur	9,2%	8,2%	CAT 2023 
	No	1,4%	5,9%	

### C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	ABS 2022	ABS 2023	Catalunya 2023
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	80,4%	<b>87,4%</b>	81,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	62,1%	<b>71,3%</b>	63,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	71,9%	<b>78,4%</b>	66,9%
P4 El soroll habitual?	89,7%	<b>88,8%</b>	89,5%
P5 Neteja del CAP?	96,8%	<b>96,3%</b>	95,4%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	81,2%	<b>86,8%</b>	87,5%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	83,8%	<b>87,6%</b>	87,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	82,2%	<b>90,0%</b>	88,1%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	91,3%	<b>91,7%</b>	91,1%
P10 S'entenen les explicacions?	92,4%	<b>95,0%</b>	94,1%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	88,3%	<b>93,9%</b>	90,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	91,7%	<b>93,0%</b>	93,1%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	91,5%	<b>92,3%</b>	91,8%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	92,9%	<b>96,9%</b>	94,8%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	92,7%	<b>93,4%</b>	92,1%
P16 Informació coherent?	92,1%	<b>95,9%</b>	93,3%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	90,0%	<b>88,2%</b>	88,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	69,9%	<b>81,3%</b>	75,9%
P19 Tracte personal del taulell?	79,2%	<b>86,6%</b>	81,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	82,5%	<b>94,7%</b>	84,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,74	<b>8,22</b>	7,72
P102 Continuaria venint?	84,9%	<b>89,4%</b>	85,8%

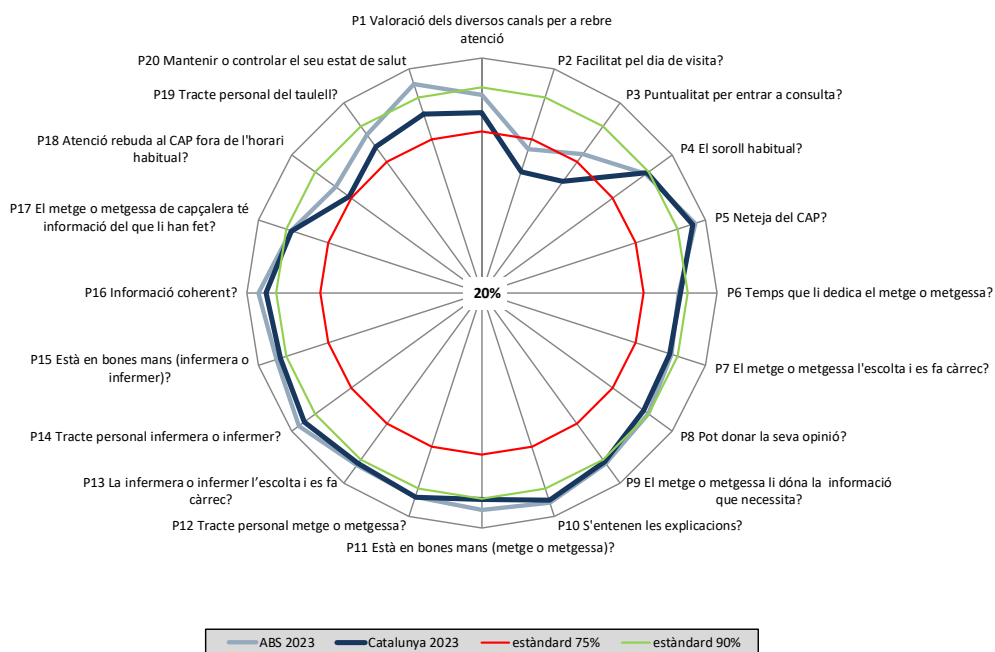
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2023 en relació a Catalunya 2023.

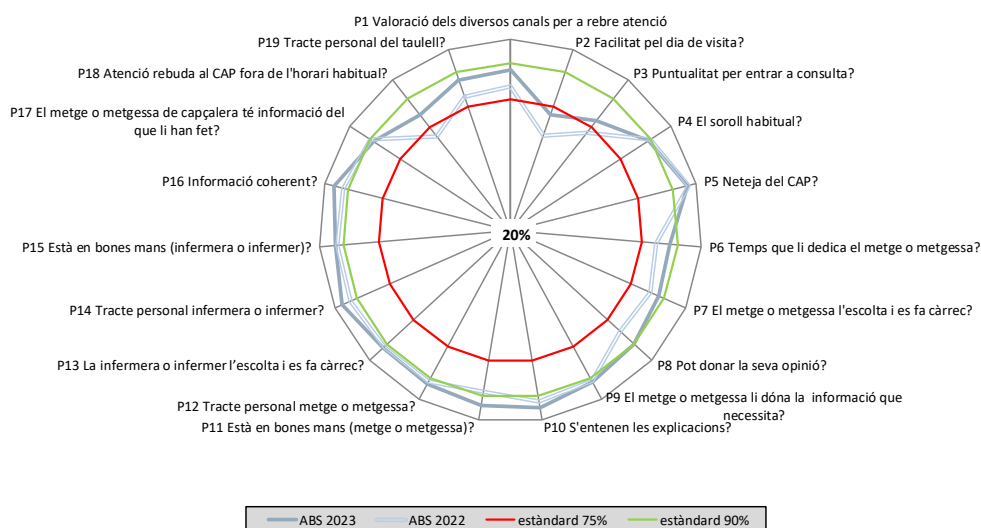
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

### D.1. Comparació de l'ABS 2023 amb Catalunya 2023



### D.2. Comparació de l'ABS 2023 amb l'ABS 2022



## E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	ABS 2023	Millors resultats
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	<b>87,4%</b>	96,2%
P2 Facilitat pel dia de visita?	<b>71,3%</b>	91,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	<b>78,4%</b>	86,6%
P4 El soroll habitual?	<b>88,8%</b>	99,0%
P5 Neteja del CAP?	<b>96,3%</b>	100%
P6 Temps que li dedica el metge o metgessa?	<b>86,8%</b>	100%
P7 El metge o metgessa l'escolta i es fa càrrec?	<b>87,6%</b>	99,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	<b>90,0%</b>	99,2%
P9 El metge o metgessa li dona la informació que necessita?	<b>91,7%</b>	100%
P10 S'entenen les explicacions?	<b>95,0%</b>	100%
P11 Està en bones mans (metge o metgessa)?	<b>93,9%</b>	99,2%
P12 Tracte personal metge o metgessa?	<b>93,0%</b>	100%
P13 La infermera o infermer l'escolta i es fa càrrec?	<b>92,3%</b>	99,0%
P14 Tracte personal infermera o infermer?	<b>96,9%</b>	100%
P15 Està en bones mans (infermera o infermer)?	<b>93,4%</b>	100%
P16 Informació coherent?	<b>95,9%</b>	100%
P17 El metge o metgessa de capçalera té informació del que li han fet?	<b>88,2%</b>	98,8%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	<b>81,3%</b>	95,9%
P19 Tracte personal del taulell?	<b>86,6%</b>	97,9%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	<b>94,7%</b>	98,1%
P101 Grau de satisfacció global	<b>8,22</b>	8,98
P102 Continuaria venint?	<b>89,4%</b>	99,0%